



## EVALUACION Y PROMOCION HOTEL.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y POR COMPETENCIAS.

Partimos de los niveles de estructura organizativa que hemos establecido en este sitio:

- \* Nivel 4.- Personal nivel operativo (camarista, mesero, operario).
- \* Nivel 3.- Comité de Operaciones, supervisores y personal de confianza en áreas administrativas y de soporte. Personal de confianza del corporativo.
- \* Nivel 2.- Comité Ejecutivo y puestos ejecutivos, coordinadores y gerencias del corporativo.
- \* Nivel 1.- Gerentes Generales y directores.

Apuntes sobre este proceso.

- 1 La Autoevaluación: Es una herramienta poco usada pero muy útil. El evaluado, usando una guía establecida realiza su autoevaluación y la presenta al momento de iniciar el proceso con su jefe. Esto contribuye a disminuir, sino eliminar, el efecto amenazante que las evaluaciones.
- 2 La evaluación de desempeño la realiza el jefe inmediato de forma personal, quien debe buscar un espacio de retroalimentación con el evaluado con el fin de reconocer los resultados, fijar las áreas de mejora y establecer los compromisos hasta la próxima evaluación.
- 3 Después de otorgar la planta laboral, las evaluaciones de desempeño se realizan:
  - Cada seis (6) meses para personal operativo y comité operativo (Niveles 3 y 4).
  - Cada doce (12) meses para comité de operaciones y para integrantes del comité ejecutivo, gerente general y directivos (Niveles 1 y 2).
- 1 Los resultados destacados en la evaluación de desempeño son reconocidos y premiados bajo las reglas consideradas en la organización.
- 5 En caso de reincidir en un bajo desempeño y ser consistente en al menos dos evaluaciones de desempeño, se debe considerar la terminación de la relación laboral, ya sea al no renovar el contrato o bien resultado de su planeación.
- 6 ¿Qué medir en la evaluación?
  - \* Alineación a la cultura, visión, misión y valores del hotel.
  - \* Cumplimiento del perfil del puesto de trabajo, obligaciones y responsabilidades.
  - \* Cumplimiento de los políticas, procedimientos y estándares.



- \* Responsabilidad laboral. Disciplina, imagen personal, horario laboral, uniformidad, puntualidad, cumplimiento de reglamento interior.
- \* Cumplimiento de los indicadores clave de desempeño (KPIs), según departamento. Entre ellos, según el puesto de trabajo:
  - Financieros.
  - Productivos (ingresos, costos, gastos, utilidad y otros relacionados) según el departamento.
  - De calidad.
  - De capital humano, mantenimiento, compras,
  - Otros indicadores
- \* Orientación al cliente externo e interno.
- \* En general, trabajo en equipo, capacidad de comunicación, colaboración, resolver problemas.
- \* En el caso de posiciones de mando se evalúa habilidades y destrezas de liderazgo, iniciativa, aprendizaje constante, claridad de visión, respeto, comunicación eficiente, creatividad y otras cualidades afines.

## 7 Posible formato de la evaluación:

- \* Datos generales. Nombres del evaluado y evaluador, departamento/área, cargos del evaluado y evaluador, fecha de la evaluación.
- \* Indicaciones generales. Breve descripción sobre el llenado de los criterios de evaluación.
- \* Cumplimiento del perfil del puesto, responsabilidades y procedimientos.
- \* Cumplimiento de la cultura organizacional.
- \* Cumplimiento de indicadores de competencias (KPIs).
- \* Resultados.
- \* Plan de acción.
- \* Conclusiones.
- \* Compromisos del evaluado y el evaluador.
- \* Acción recomendada. Ratificación en el puesto, enviar a capacitación, otro contrato eventual o baja definitiva. Considerar otras opciones.

## 8 La evaluación es confidencial. Es muy importante que, al realizar esta evaluación, los colaboradores puedan confiar en que sus aportaciones son totalmente confidenciales tanto cuando actúan como evaluador como cuando son evaluados. La garantía de cumplir con la confidencialidad incrementa las probabilidades de que la implementación sea un éxito y tenga los resultados esperados.

## 9 Los jefes evaluadores tienen la obligación de actuar como coach o mentor de su personal, por lo tanto, deben asesorar y apoyar al evaluado en el cumplimiento de las áreas de mejora personal y las oportunidades para su crecimiento.



- 10 En caso de reincidir en un bajo desempeño y ser consistente en al menos dos evaluaciones, se considerará la terminación de la relación laboral, ya sea al no renovar el contrato o bien resultado de su planificación.

## PROMOCIÓN DEL TALENTO HUMANO.

- 1 Consideraciones generales:
  - \* Cumplir estrictamente con el perfil del puesto de la vacante. O que sea autorizado.
  - \* Tenga una evaluación de desempeño por encima de 85 en su evaluación.
  - \* Tener mínimo 6 meses en la organización.
  - \* No debe tener en su expediente, incapacidades recurrentes, ausencias, faltas al reglamento laboral, actas administrativas, acciones disciplinarias.
- 2 La promoción de los colaboradores se realiza en base a los resultados obtenidos en la evaluación integral de los objetivos asignados, las necesidades y posibilidades de la organización.
- 3 Realizar promociones en igualdad de condiciones, transparentes y justas. Hay que asegurar que el promovido reciba el entrenamiento necesario para desempeñarlo exitosamente, y que se cumpla un período de prueba en su nuevo puesto, previo a hacer el cambio definitivo.

**Este contenido es colaboración de [HotelProce.com](https://www.hotelproce.com).**

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a [contacto@hotelproce.com](mailto:contacto@hotelproce.com). Te estamos esperando